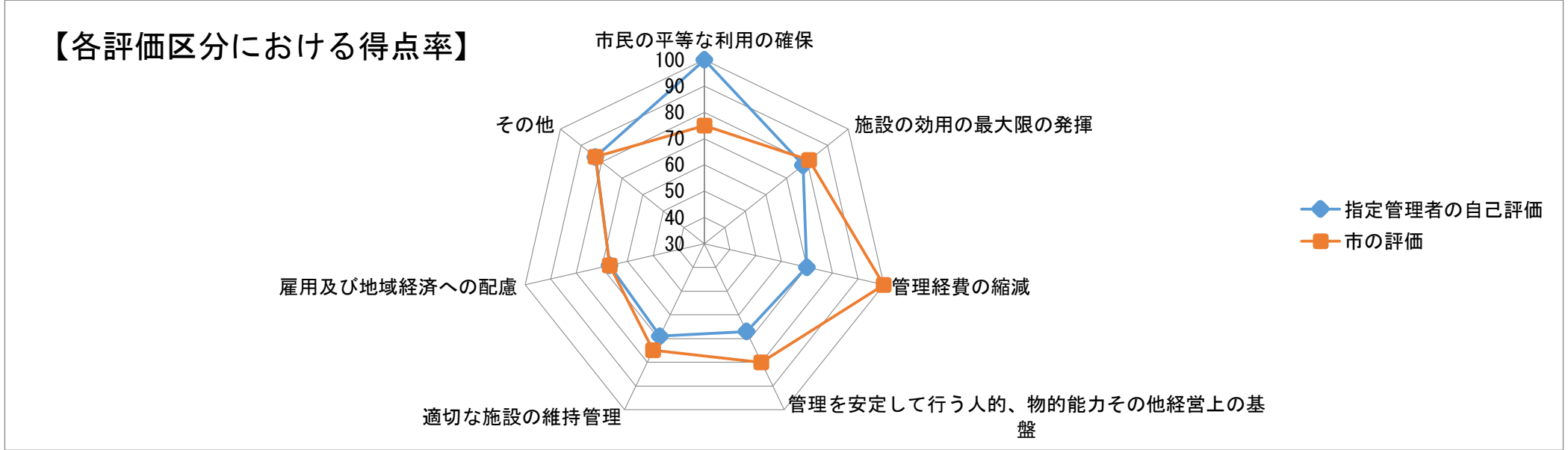


令和5（2023）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称		郡山市高篠山森林公園		施設区分		施設管理型			
施設所在地		郡山市逢瀬町多田野字高篠 1－6		指定管理者		郡山市森林組合			
指定期間		平成31年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月31日		施設所管部課		農林部林業振興課			
評価項目		評価基準		配点（標準点）	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
Ⅰ 市民の平等な利用の確保									
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。（例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限 等）	2 (1)		2	利用者への使用料減免など森林公園条例に基づき公平に運営することが出来ていた。	2	例規に基づき、平等利用及び公平性が保たれた運営がされていた。	利用者からの目立った苦情がなく、安定した施設運営がなされている。
2	危機管理、事故・災害等への対策・対応	事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。（例：マニュアル整備、訓練等）	2 (1)		2	危険箇所への立ち入りなど利用者へ充分伝えて事故防止を図ることが出来ていた。	1		
小計			4		4		3		
Ⅱ 施設の効用の最大限の発揮									
3	管理運営方針	市が示している管理運営方針及び仕様書に合致した、施設の管理運営がなされているか。	4 (3)		3		3		指定管理者のノウハウを活用し、施設周辺の自然環境を活かした多様なイベントを開催しており、利用者からの評判も良い。
4	事業実施状況	計画どおり事業が実施されているか。サービス向上の取り組みがなされているか。	4 (3)		3		4	計画書の回数を超えてイベントを開催した。また、利用者アンケートにて内容・対応共に満足との評価を得た。	
5	広報・PRの実施	利用促進のための取り組みを実施しているか。（例：事業の開催案内、ホームページの管理 等）	4 (3)		3		3		
6	接客態度	言葉づかい、態度、電話対応、名札、服装等は適切か。	4 (3)		3		4	利用者アンケートにて「接客が丁寧」「親切」と賞賛の声が挙がった。	
7	苦情・要望の把握・対応	利用者からの意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。（記録簿整備を含む。）特に重要な事案については、遅滞なく市へ報告しているか。	4 (3)		3		3		
8	市、関係機関、類似施設、地元等との連携	市、他の指定管理者、関係機関、類似施設、周辺施設、地元等との連携を図っているか。（例：施設間の回遊・相互利用、地元とのタイアップ、積極性 等）	4 (3)		3		3		
9	利用者アンケートへの対応状況	利用者アンケートによる指摘のうち、改善すべき事項について対応を図っているか。	3 (2)		3	アンケートで改善出来る内容については、対応することが出来ていた。	2		
小計			27		21		22		
Ⅲ 管理経費の縮減									
10	帳簿管理・経理	帳簿等は適正に管理されているか。契約にあたり、適正な経費算定（積算）が行われたか。業務委託や修繕について適正な監督、検収が行われたか。	5 (3)		4	帳簿の管理や経費積算などについては、適正な管理、監督が出来ていた。	5	指定管理者の財務規定等を根拠として、帳簿管理や契約業務、現金管理が適正に行われ、内部及び外部監査も実施している。	
11	収入確保、支出の適正化等、予算の執行状況	収入確保の取り組みを推進しているか。指定管理料を含め、支出が適正に行われたか。	5 (3)		3		5	利用者増による収入増	
小計			10		7		10		
Ⅳ 管理を安定して行う人的、物的能力その他経営上の基盤									
12	人員・研修体制	人員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。職員に対し研修を実施しているか。	5 (3)		3		4	計画書通りの人員配置である。また、施設利用方法等を熟知した職員配置により、利用者の円滑な案内と安全確保業務を積極的に行った。	
13	収支状況	収支予算書どおりの収支状況となっているか。	5 (3)		3		3		
14	連絡調整	協定書等に従い、市への各種届出、報告、提出、協議、相談等を適切に行っているか。市や地域、関係機関との連携調整を適切に行っているか。	5 (3)		4	市への定期報告や、利用者からの相談などについて、速やかに対応することが出来ていた。	5	月報及び事業報告書等、各種事務手続きについて遅滞なく提出できていた。	
小計			15		10		12		
Ⅴ 適切な施設の維持管理									
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に行われているか。施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。（修繕を含む。）	12 (5～7)		7		7		
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	5 (3)		4	建物、設備等について安全に利用できる状態が保持できていた。	5	野生生物との接触による事故防止のため、駆除や注意喚起を実施し利用者の安全確保に努めた。また、台風等の緊急時に即座に対応出来るよう準備を行い、連絡体制を確保していた。	
17	清掃・衛生・美観維持	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。市の指定管理施設にふさわしくないチラシやパンフレットの陳列、ポスター掲示等はないか。	5 (3)		4	来園者が快適に利用できるように、適切なチラシやパンフレットの掲示が出来ていた。	5	施設がきれい、芝がよく手入れされていると賞賛の言葉あり。	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	3 (2)		3	一日2回以上の点検により、適切に管理することが出来ていた。	3	備品を常に完備することが出来ている。	
19	持ち込み物品等の管理	持ち込み物品等が適切に管理されているか。（例：持ち込み物品等管理簿、表示 等）	3 (2)		2		2		
20	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告、手続き等を行っているか。	2 (1)		1		1		
21	個人情報保護	個人情報保護に関する規定が整備されているか。個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか。	2 (1)		1		1		
小計			32		22		24		
Ⅵ 雇用及び地域経済への配慮									
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3 (2)		2		2		
23	地域経済への配慮	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。再委託は計画通り適正に行われているか。市内事業者への再委託を行っているか。	3 (2)		2		2		
小計			6		4		4		
Ⅶ その他									
24	活動指標	設定した指標の目標値（提案事業における森林公園イベントの実施回数19回）を達成しているか。	2 (1)		2	イベントの実施回数は、自然体験活動支援を含めて目標回数以上おこなうことが出来た。	2	目標値を達成。（実績20回、達成率105%）	
25	成果指標	設定した指標の目標値（利用者数16,500人）を達成しているか。	2 (1)		1		1		
26	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか 地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか	2 (1)		2	積極的な管理運営に努め、市や関係業者と密に連絡を取り、業務遂行することが出来た。	2	期日を厳守した月報の提出及び市からの指示への対応等、市に協力的であった。	
小計			6		5		5		
合 計 点			100		73		80		

実績						
	令和元（2019）年度	令和2（2020）年度	令和3（2021）年度	令和4（2022）年度	令和5（2023）年度	合計
指定管理料（千円）	21,519,378	20,726,215	20,426,048	21,514,658	20,861,838	105,048,137
利用料金収入（千円）	678,500	570,100	506,300	712,250	740,750	3,207,900
利用者数（人）	17,438	12,210	11,911	14,024	16,412	108,256,037
二次評価（市の評価）	B	B	B	A	A	
備考	10/12 台風接近による臨時休園	4/18～5/15 新型コロナウイルス感染拡大防止対応休園	8/23～9/23 新型コロナウイルス感染拡大防止対応キャンプ場施設利用休止			

サービス向上対策



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
B	73	【総合評価（評価できる点等）】 令和5年5月8日からコロナが5類へとなったことから、昨年度より利用目標人数（16,500人）に近づけることが出来た。来園者にも丁寧な説明をし大変好評を得ていた。また、市民が安心安全に利用できるよう公園内の修景整備や除草作業を、定期的実施していたため、来園者には好評であった。団体では幼稚園、小学校、老人福祉施設などからの利用依頼もあり、多くの方から好評を得ることが出来た。 【改善のための行動計画への対応状況】 利用人数目標を上回るよう、多くの方に来園して頂き、利用される公園になるよう一層のPR活動を実施していきたいと考えている。さらに、園内設備の細かな部分を維持補修しながら、利用者が安心安全に楽しめる公園としていきたい。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	80	【総合評価（評価できる点等）】 職員の良好な接客対応、施設内の適切な衛生管理、森林公園の自然環境を活かした多様なイベントの開催、スズメバチ等利用者との接触により事故の要因となる野生生物の適切な駆除等の実施により、利用者の快適性向上に努め、利用者から高い評価を得ている点が評価出来る。 指定管理者については仕様書等の内容に基づいた適切な運営がなされたものと評価出来る。 【改善のための行動計画への対応状況】 利用者から、施設利用申請やイベント予約方法、施設修繕について改善を求める声があるため、ニーズに沿った方法を用いて実践してもらいたい。

【指定期間全体を振り返っての総括評価】

	プラス評価となる点	マイナス評価となる点
指定管理者による評価（一次評価）	利用目標人数（16,500人）を超えることはなかったが、コロナ禍前の利用人数に近づくように利用者数が増加した。	バンガロー利用者から、虫に対する苦情などがあった。
市による評価（二次評価）	公園利用者から開催イベントの内容、接客態度の良さ、施設の清潔さ等について例年賞賛の声が挙がっていることから、森林公園の自然環境及び指定管理者のノウハウを活かした施設運用がなされていた。 事務処理業務については、期日を厳守した月報や協議書の提出等、市に協力的な姿勢で従事していた。	イベントの応募形態や施設修繕について、利用者から改善要望の声が挙がった。